

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Universitas Negeri Makassar tidak dapat dilepaskan dari sejarah berdirinya IKIP Ujung Pandang sebagai Lembaga Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (LPTK). Semula IKIP Ujung Pandang sebagai Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) dari Universitas Hasanuddin Makassar, yaitu berdasarkan SK Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) 1 Agustus 1961 s.d 31 Agustus 1964, berdasarkan SK Menteri PTIP No. 30 Tahun 1964 Tanggal 1 agustus 1961.

September 1964 s.d. Januari 1965 berstatus IKIP Yogyakarta cabang Makassar, berdasarkan SK Menteri PTIP No. 154 Tahun 1965 Tanggal 1 September 1965. Pada tanggal 5 Januari s.d. 3 Agustus 1999, berstatus mandiri dengan nama IKIP Makassar, berdasarkan SK Presiden Republik Indonesia No. 272 Tahun 1965 tanggal 5 Januari 1965. Pada fase ini, sejak 1 April 1972, IKIP Makassar berubah menjadi IKIP Ujungpandang dengan mengikuti perubahan nama Kotamadya Makassar menjadi Kotamadya Ujungpandang. Kemudian tanggal 4 Agustus 1999 sampai sekarang berstatus universitas dengan nama Universitas Negeri Makassar (UNM) berdasarkan SK Presiden Republik Indonesia No. 93 Tahun 1999 tanggal 4 Agustus 1999.

Landasan filosofis UNM sebagai lembaga pendidikan tinggi dengan menyelenggarakan kegiatan tri dharma perguruan tinggi yang bertujuan

mencerdaskan kehidupan bangsa untuk meningkatkan mutu kehidupan manusia yang bermartabat berlandaskan keimanan dan ketaqwaan serta Pancasila sebagai falsafah bangsa dan ideologi negara. Berdasarkan filosofis tersebut, sistem pendidikan UNM menempatkan mahasiswa sebagai makhluk yang diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa dengan segala fitrahnya untuk mengemban tugas dalam memimpin kehidupan yang berharkat dan bermartabat serta menjadi warga negara yang bermoral, berbudi luhur, dan berakhlak mulia.

Pada Kebijakan Akademik UNM, selain bertujuan untuk menjaga kualitas penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi melalui optimalisasi fungsi dan peran penjaminan mutu internal, salah satu arah kebijakan UNM yakni peningkatan sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif dan layanan program akademik dan kemahasiswaan.

Sesuai Pasal 27 PP 60 Tahun 1999 pelaksana administratif di perguruan tinggi menjadi suatu unsur yang harus diperhatikan keberadaannya guna mendukung dan memperlancar unsur-unsur lain yang ada di perguruan tinggi seperti dewan penyantun, pimpinan, tenaga pengajar (dosen), senat, pelaksana tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat), dan unsur penunjang seperti perpustakaan, laboratorium, bengkel, kebun percobaan dan pusat komputer, serta mahasiswa dan masyarakat lain di dalam melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas, fungsi, tugas dan masalah masing-masing.

Kegiatan administratif selalu menyertai unsur-unsur perguruan tinggi tersebut sebelum, sedang, dan sesudah pelaksanaan tanggungjawabnya. Menurut Geoffrey Mills dan Oliver seperti dikatakan oleh Liang Gie (1988: 25), setiap kantor (sekretariat, biro, bagian, subbagian, urusan) yang mengemban fungsi administratif itu mempunyai fungsi penyediaan suatu pelayanan komunikasi, warkat (catatan, rekaman data dan informasi), dan harta benda organisasi. Bagi perguruan tinggi, dukungan kantor sebagai pelaksana administratif dimaksudkan untuk memperlancar pelaksanaan aktivitas unsur-unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan.

Setiap unsur pelaksana administratif perguruan tinggi harus melaksanakan fungsinya dengan berkualitas baik-sangat baik, agar unsur-unsur perguruan tinggi tersebut, juga mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanannya merasa puas, karena fungsi, tugas, dan kebutuhannya sungguh dapat dipenuhi dan lancar.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi: wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati seperti yang dikemukakan oleh Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valarie Zeithmal (McLeod, 1996: 101).

Unsur-unsur perguruan tinggi seperti dewan penyantun, pimpinan, tenaga pengajar, senat, pelaksana tri dharma, unit penunjang, mahasiswa dan masyarakat yang mempunyai relasi dengan perguruan tinggi merasakan atau mengalami kualitas pelayanan pelaksana administratif dari berbagai segi tersebut.

Kenyataan dalam praktik sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal, dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Ada pula kesan yang timbul bahwa aparat birokrasi pemerintah sering juga dianggap tidak mampu menyesuaikan diri dengan modernisasi, perilakunya tidak inovatif, dan penyakit moral seperti korupsi.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, di tingkat universitas, Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) umumnya hadir sebagai pelaksana teknis dalam hal pelayanan administrasi bagi sivitas akademika (meliputi mahasiswa, alumni, dosen, pegawai, serta pihak terkait).

Universitas Negeri Makassar yang merupakan satu dari empat institusi pendidikan tinggi negeri di Makassar juga menyelenggarakan pelayanan public, khususnya pelayanan administrasi melalui BAAK. Tugas dan fungsinya sebagai pelaksana administrasi berperan penting dalam kepuasan mahasiswa yang menerima layanan.

BAAK juga menjadi unit penting yang bertanggung jawab dalam hal pemenuhan hak sivitas untuk mendapatkan pelayanan yang prima, khususnya dalam hal administrasi akademik. Segala pelayanan administrasi yang bersifat internal dan eksternal juga harus dapat dilaksanakan secara berimbang dengan standar yang telah berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Berdi Karyati (2006) dengan objek penelitian yang sama dalam judul Skripsi tentang “Karakteristik jasa, jasa layanan dan model kualitas jasa layanan.” Kualitas jasa layanan membutuhkan pengetahuan dari beberapa disiplin ilmu seperti: pemasaran, psikologi, dan strategi bisnis serta model manajemen publik. Terkait pelayanan BAAK juga pernah diteliti oleh Ratna Arimawati (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Dipenogoro.” Dan penelitian “Analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dalam Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.”

Hasil dari beberapa peniliat tersebut ditemukan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam hal pelayanan administratif terhadap mahasiswa. Karakteristik jasa, jasa layanan dan model kualitas jasa layanan yang masih menggunakan metode lama juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Sebelum memasuki tahapan untuk memuaskan konsumen dalam hal pelayanan, BAAK UNM harus memenuhi kriteria dan upaya mengaplikasikan dimensi kualitas pelayanan yang baik dan benar. Fasilitas penunjang juga harus dilengkapi untuk mempermudah pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi di lingkungan Biro Administrasi Akademik dan

Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar. Peneliti akan mengadakan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Makassar**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini adalah “penerapan pelayanan administrasi yang berkualitas di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Makassar”. Berikut ini dikemukakan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kualitas penerapan pelayanan administrasi di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan pelayanan administrasi yang berkualitas di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar.
2. Untuk mengungkapkan faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan pelayanan administrasi yang berkualitas pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar.

#### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi positif bagi perkembangan ilmu administrasi negara, manajemen kualitas jasa, dan pengembangan kinerja pelayanan publik.
  - b. Pelaksanaan penelitian dalam tugas akhir ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya hasanah pemikiran penulis dalam menganalisis masalah-masalah yang terjadi dalam penerapan ilmu administrasi negara.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi yang bermanfaat bagi Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar terutama bagi peningkatan kualitas pelayanan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan penerapan pelayanan administrasi berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.